

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional yang bertujuan menyelidiki sejauh mana variasi pada satu variabel berkaitan dengan variabel lain, berdasarkan koefisien korelasi (Azwar, 2013).

#### **B. Identifikasi Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini melibatkan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dapat diidentifikasi sebagai berikut:

Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan

Variabel Terikat (Y): Kepuasan Pelanggan

#### **C. Defenisi Operasional**

##### **1. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang dari pelanggan setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh bus Trans Metro Pekanbaru yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

## 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bus Trans Metro Pekanbaru.

Menurut Sugiyono (2008) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan *Isaac* dan *Michael*, untuk tingkat kesalahan, 1%, 5%, dan 10%. Dilihat dari tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 5% didapatkan sampel sebanyak 307 subjek.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *incidental sampling* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa yang secara kebetulan/insidental

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2008). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah subjek menggunakan bus Trans Metro sebagai sarana transportasi sehari-hari.

### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dengan melakukan pengukuran terhadap subjek penelitian. Prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala. Skala adalah suatu prosedur pengambilan data yang merupakan suatu alat ukur aspek afektif yang merupakan konstruk atau konsep psikologis yang menggambarkan aspek kepribadian individu (Azwar, 2012). Alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah skala kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

#### **1. Skala Kepuasan Pelanggan**

Penelitian ini menggunakan skala kepuasan pelanggan yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan aspek Kepuasan Pelanggan yang dikemukakan oleh Sureshchandar, Rjendran & Anantharaman (2002) yaitu :

a. Layanan inti jasa

Layanan inti dari jasa menggambarkan isi layanan yaitu fitur apa saja yang ditawarkan dalam layanan yang diberikan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Elemen manusia dalam penyampaian jasa

Pada dimensi ini merujuk kepada semua aspek (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, saat kebenaran, insiden kritis dan pemulihan) yang akan berpengaruh pada elemen manusia dalam penyampaian jasa.

c. Elemen sistem dalam penyampaian jasa

Proses, prosedur, sistem dan teknologi yang akan membuat layanan menjadi baik. Pelanggan selalu ingin dan mengharapkan proses pelayanan yang benar-benar standar, efisien, dan sederhana sehingga mereka bisa menerima layanan tanpa gangguan, hal-hal yang tidak diinginkan atau banyak pertanyaan yang diajukan oleh penyedia layanan.

d. Bukti fisik

Aspek nyata dari fasilitas layanan (peralatan, mesin, penampilan karyawan, dan lain-lain) atau lingkungan fisik.

e. Tanggung jawab sosial

Tanggung jawab sosial membantu sebuah organisasi untuk memimpin sebagai warga yang bertanggungjawab dalam mendorong perilaku etis dalam segala hal.



**Tabel 3.1. Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan sebelum Try Out**

No.	Aspek Kepuasan Pelanggan	No. Aitem		Jumlah
		F	UF	
1.	Layanan inti jasa	1,6,11,16,21	2,3,4	8
2.	Elemen manusia dalam penyampaian jasa	8,18,28,38	9,10,12	7
3.	Elemen sistem dalam penyampaian jasa	13,14,23,33,35	15,25,39	7
4.	Bukti fisik	17,19,20,27	37, 22,24,26	8
5.	Tanggungjawab sosial	29,30,31,32,34	36,5,7	8
<b>Jumlah</b>		<b>23</b>	<b>16</b>	<b>39</b>

Pernyataan dalam skala ini terdiri dari pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Skala yang digunakan memiliki empat pilihan jawaban yaitu: SS (Sangat Sesuai), S (Sesuai), TS (Tidak Sesuai), STS (Sangat Tidak Sesuai). Untuk subskala *favorable* penilaiannya adalah STS (Sangat Tidak Sesuai) akan diberi skor 1, TS (Tidak Sesuai) akan diberi skor 2, S (Sesuai) diberi skor 3, SS (Sangat Sesuai) akan diberi skor 4. Subskala *unfavorable* penilaiannya adalah SS (Sangat Sesuai) akan diberi skor 1, S (Sesuai) akan diberi skor 2, TS (Tidak Sesuai) akan diberi skor 3, STS (Sangat Tidak Sesuai) akan diberi skor 4.

## 2. Skala Kualitas Pelayanan

Pada penelitian ini skala kualitas pelayanan yang digunakan mengadaptasi dari penelitian Majid (2009) yang kemudian dimodifikasi oleh peneliti, dimana modifikasi yang dilakukan adalah mengubah aitem sesuai dengan subjek penelitian dan penambahan jumlah aitem sebanyak 10 aitem. Skala kualitas

pelayanan ini berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al (1988) yaitu:

- Penampilan/Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan sarana komunikasi.
- Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan yang baik.
- Keyakinan/Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan petugas, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbatas dari risiko.
- Kepedulian/Empati (*Emphaty*), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

**Tabel 3.2. Blue Print Kualitas Pelayanan sebelum Try Out**

No.	Aspek Kualitas Pelayanan	No. Aitem		Jumlah
		F	UF	
1	Bukti Fisik	1, 2, 4, 6	3, 5, 29, 31	8
2	Kehandalan	7, 9, 11	8, 10, 12	6
3	Daya Tanggap	13, 14, 30, 32	16, 18	6
4	Jaminan	15, 17, 19, 20	22	5
5	Empati	21, 23, 25, 27	24, 26, 28	7
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>13</b>	<b>32</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pernyataan dalam skala ini terdiri dari pernyataan *favorable* dan *unfavorable*. Skala yang digunakan memiliki empat pilihan jawaban yaitu: SS (Sangat Sesuai), S (Sesuai), TS (Tidak Sesuai), STS (Sangat Tidak Sesuai). Untuk subskala *favorable* penilaiannya adalah STS (Sangat Tidak Sesuai) akan diberi skor 1, TS (Tidak Sesuai) akan diberi skor 2, S (Sesuai) diberi skor 3, SS (Sangat Sesuai) akan diberi skor 4. Subskala *unfavorable* penilaiannya adalah SS (Sangat Sesuai) akan diberi skor 1, S (Sesuai) akan diberi skor 2, TS (Tidak Sesuai) akan diberi skor 3, STS (Sangat Tidak Sesuai) akan diberi skor 4.

### **F. Uji Coba Alat Ukur**

Sebelum penelitian dilaksanakan, alat ukur atau skala yang digunakan akan diuji coba terlebih dahulu kepada pelanggan bus trans metro Pekanbaru. Uji coba alat ukur bertujuan untuk mengetahui kelayakan alat ukur berupa skala yang telah disusun dengan menguji tingkat validitas dan reliabilitas.

Penetapan jumlah sampel uji coba, tidak ada ketentuan pasti mengenai jumlahnya. Azwar (2012) mengatakan secara statistika jumlah sampel yang lebih dari 60 orang sudah cukup banyak. Berdasarkan konsep tersebut, jumlah sampel uji coba yang peneliti tetapkan adalah 70 subjek yang mana subjek tersebut bukanlah menjadi sampel penelitian. Aitem yang diujicobakan berjumlah 71 aitem dengan rincian 39 aitem kepuasan pelanggan dan 32 aitem kualitas pelayanan.

Setelah melakukan uji coba maka selanjutnya akan diskor dan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dengan bantuan komputer dengan aplikasi *Statistical Product and Service Solution (SPSS) for Windows*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1. Uji Validitas

Validitas alat ukur adalah sejauh mana alat ukur tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebelum uji coba (*try out*) dilakukan, validitas alat ukur dalam penelitian harus memenuhi validitas isi. Salah satu cara yang sederhana untuk melihat apakah validitas isi telah terpenuhi adalah dengan melihat apakah butir-butir dalam skala telah ditulis sesuai dengan *blue print*-nya, yaitu telah sesuai dengan batasan kawasan ukur yang telah ditetapkan semula dan memeriksa apakah tiap-tiap butir telah sesuai dengan indikator perilaku yang akan diungkap (Azwar, 2007).

Validitas isi merupakan langkah-langkah telaah dan revisi butir pertanyaan atau pernyataan yang dilakukan berdasarkan pendapat dari profesional (*professional judgement*) para penelaah. *Professional judgement* yang berperan dalam penelitian ini adalah pembimbing.

## 2. Uji Daya Beda

Uji daya beda merupakan koefisien yang menunjukkan bahwa fungsi aitem selaras dengan fungsi tes. Aitem yang memiliki daya beda baik merupakan aitem yang konsisten karena mampu menunjukkan perbedaan antar subjek pada aspek yang diukur dengan skala bersangkutan (Azwar, 2012). Kelaziman yang dilakukan adalah menganggap bahwa aitem dengan  $riy \geq 0,30$  sebagai aitem yang validitasnya memuaskan. Sebaliknya, aitem yang bernilai kurang dari 0,30 maka dapat diinterpretasikan sebagai aitem yang memiliki daya beda



rendah. Batasan tersebut tidaklah bersifat baku, menurut Azwar (2012) penyusun tes boleh menentukan sendiri batas minimal daya diskriminasi aitemnya dengan mempertimbangkan isi dan tujuan pengukuran skala yang sedang disusun. Dalam penelitian ini, acuan penentu daya indeks beda aitem menggunakan koefisien korelasi aitem total minimal 0,30 pada kedua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji indeks daya beda diperoleh aitem skala kepuasan pelanggan dari 39 aitem yang diuji cobakan terdapat 28 aitem yang memiliki koefisien korelasi aitem total  $\geq 0,30$  yaitu berkisar 0,300-0,726 dengan kata lain terdapat 11 aitem yang dinyatakan gugur. Berikut rinciannya pada tabel 3.3:

**Tabel 3.3. Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan setelah Try Out**

No.	Aspek Kepuasan Pelanggan	Nomor Aitem		Jumlah
		F	UF	
1.	Layanan inti jasa	*1, *6, 11, 16, 21	2, *3, 4	8
2.	Elemen manusia dalam penyampaian jasa	*8, 18, 28, 38	*9, 10, 12	7
3.	Elemen sistem dalam penyampaian jasa	13, 14, 23, 33, 35	*15, 25, *39	8
4.	Bukti fisik	17, 19, 20, 27	*37, 22, *24, 26	8
5.	Tanggungjawab sosial	29, 30, *31, 32, 34	36, 5, *7	8
<b>Jumlah</b>		<b>23</b>	<b>16</b>	<b>39</b>

Ket: tanda (\*) adalah aitem yang dinyatakan gugur setelah melalui proses SPSS 18 for windows.

Berdasarkan aitem yang valid dan membuang aitem yang gugur pada uji coba, maka disusun kembali *blue print* skala kepuasan pelanggan untuk penelitian yang dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut ini:

**Tabel 3.4. *Blue Print* Skala Kepuasan Pelanggan untuk Penelitian**

No.	Aspek Kepuasan Pelanggan	Nomor Aitem		Jumlah
		F	UF	
1.	Layanan inti jasa	5, 14, 9	1, 2	5
2.	Elemen manusia dalam penyampaian jasa	11, 20, 28	4, 6	5
3.	Elemen sistem dalam penyampaian jasa	7, 8, 16, 24, 26	17	6
4.	Bukti fisik	10, 12, 13, 19	15, 18	6
5.	Tanggungjawab sosial	21, 22, 23, 25	3, 27	6
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>9</b>	<b>28</b>

Sementara itu, pada skala kualitas pelayanan dari 32 aitem yang telah diujicobakan, terdapat 10 aitem yang gugur dan 22 aitem yang memiliki koefisien korelasi aitem total berkisar antara 0,304-0,579. Adapun rincian aitem yang valid dan gugur dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut ini:

**Tabel 3.5. *Blue Print* Skala Kualitas Pelayanan setelah *Try Out***

No.	Aspek Kualitas Pelayanan	Nomor Aitem		Jumlah
		F	UF	
1	Bukti Fisik	1, 2, 4, *6	*3, 5, 29, 31	8
2	Reliabilitas	7, 9, *11	*8, *10, *12	6
3	Daya Tanggap	13, 14, 30, 32	16, *18	6
4	Jaminan	15, 17, 19, 20	22	5
5	Empati	21, 23, *25, 27	24, *26, *28	7
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>13</b>	<b>32</b>

Ket: tanda (\*) adalah aitem yang dinyatakan gugur setelah melalui proses SPPS *for windows*.

Berdasarkan aitem yang valid dan membuang aitem yang gugur pada uji coba, maka disusun kembali *blue print* skala kepuasan pelanggan untuk penelitian yang dapat dilihat pada tabel 3.6 berikut ini:

**Tabel 3.6. *Blue Print* Kualitas Pelayanan untuk Penelitian**

No.	Aspek Kualitas Pelayanan	Nomor Aitem		Jumlah
		F	UF	
1	Bukti Fisik	1, 2, 3	4, 19, 21	6
2	Reliabilitas	5, 6		2
3	Daya Tanggap	7, 8, 20, 22	10	5
4	Jaminan	9, 11, 12, 13	15	5
5	Empati	14, 16, 18	17	4
<b>Jumlah</b>		<b>16</b>	<b>6</b>	<b>22</b>

### 3. Reliabilitas

Reliabilitas dinyatakan dengan koefisien reliabilitas ( $r_{xy'}$ ) yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai 1,00. Semakin tinggi koefisien reliabilitas mendekati angka 1,00 berarti semakin tinggi reliabilitasnya. Sebaliknya, koefisien reliabilitas yang semakin rendah mendekati 0 berarti semakin rendah reliabilitasnya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan komputerisasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 18.0 *for Windows*. Keseluruhan aitem kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang valid kemudian diuji reliabilitasnya dan diperoleh koefisien reliabilitasnya sebesar 0,907 untuk kepuasan pelanggan dan 0,866 untuk kualitas pelayanan. Selanjutnya 28 aitem kepuasan pelanggan dan 22 aitem kualitas pelayanan akan digunakan untuk penelitian.

### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik perhitungan *product moment* oleh *pearson*, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Analisis yang digunakan menggunakan bantuan komputerisasi dengan aplikasi program SPSS-*Statistical Product and Service Solutions 18.0 for Windows*.